



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Government
Publications

CA1

pw

- Z037



Enabling

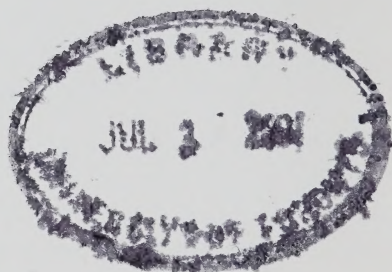
Government On-Line

Public Works and

Government Services Canada

Service and Solutions

Canada



© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by
the Minister of Public Works and Government Services (2001).

Cat. No.: P35-132/2001

ISBN: 0-662-65659-8



Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2001

Introduction

Our expertise in technology plays a key role in delivering Government On-Line (GOL). We provide the powerful electronic infrastructure that is essential to the new technological environment linking Canadians to their government, to one another, and to the world, all the while making government more effective.

For Public Works and Government Services Canada (PWGSC), providing GOL means providing new, improved services to our clients, other federal departments, to help them do what they do best — serve Canadians.

Drawing on our leading-edge technology and in-depth experience, and applying our knowledge of the complexities of the federal government environment, we're creating innovative e-services and e-solutions to meet our clients' needs for on-line service delivery and e-commerce. We're providing e-services and e-solutions with the speed, convenience and security necessary for e-government.

As we progress through this transformation, we remain committed to conducting our business with fairness, transparency and integrity; and we're building on our successes — thanks to the outstanding skills and expertise of our people, as well as the productive partnerships we have forged with other federal government departments.

At PWGSC, we're committed to enabling Government On-Line by providing quality service, drawing upon the considerable expertise of our people and our powerful and innovative technology solutions.



Technology

PWGSC — The edge on technology...

At PWGSC, our knowledge workers are leading the way to meet the goals of Government On-Line (GOL) with our leading-edge technology capacity and the in-depth know-how of our people. We're developing the innovative technology that will transform GOL, and fully exploit its capacity to deliver a full range of e-services and e-solutions for our clients, federal departments and agencies.

Our strength in innovation

We're the builders, managers and caretakers of the government's common infrastructure for IM/IT (information management/information technology), and we play a vital role in the development and implementation of GOL across government. Therefore, the development of a secure e-platform for on-line transactions is a pivotal step to success, and amply demonstrates our strength in innovation.

The key to truly interactive government, the secure e-platform will create a high-speed, high-performance and secure environment in which Canadians can conduct on-line transactions with confidence, flexibility and convenience.

In partnership with Treasury Board and others in both the public and private sectors, we're successfully leading the way to building and implementing it.

Ensuring privacy, the secure e-platform will provide trusted and reliable on-line access to government services. Federal departments will be able to rely on our technology infrastructure to provide their clients access to fully protected services, including transfers of money and confidential data, that could be expanded to cover thousands and eventually millions of points of presence across the country.

To date, we're proceeding with the secure e-platform, and we're moving forward on a variety of plans and projects dealing with issues of security and confidentiality.

We're providing access

Our technology innovations are ushering in a new era of access and service, connecting Canadians to government information, programs, services and opportunities.

As the builders and managers of the *Canada Site* on the Web, we've been helping to put government on-line for

some years. The site is now the focal point of entry to federal government programs and services for Canadians. Of the three supplementary entrance points to the site, we're responsible for the "Canadians" gateway (the others being Industry Canada for "Business," and Department of Foreign Affairs and International Trade for "Non-Canadians"). As we develop the gateway, we're collaborating with federal departments, building linkages and setting standards for how we work together to provide quality service to Canadians.

We're also responsible for the federal Extranet, *Publiservice*, connecting departments to a broad range of information and services. With our work on *Publiservice*, we're putting in place the technology infrastructure needed for the future.

Our technology know-how

Consider our accomplishments on the Financial Information Strategy — the new financial management and reporting system bringing the federal government closer to a private-sector model of accrual accounting. For its successful development and implementation, confidence and

security are key factors. As always, we're working to ensure the security of these systems and payments, crucial to delivering effective and efficient financial services on-line.

We're developing the core technology and software systems that will enable improved reporting and accountability throughout government. These include a shared financial system for federal departments and the payment system to process the majority of the 210 million payments government issues to Canadians each year.

Connectivity

In today's world, on-line speed and connectivity are important, and affect our work in many ways. Our goal is to make the most of our technology skills and know-how to improve on-line speed and connectivity to increase productivity, cut costs and save money for our clients. For instance, by creating intelligent building systems and controls, we're increasing energy efficiency and response times to temperature changes, while promoting the sustainable management of Crown-owned buildings.



Technology

... with our reputation for service

As the common service provider to federal departments and agencies, we provide an extensive range of service offerings that support the daily operations of government. Although our reputation for service speaks for itself, we're not content to rest on our laurels and are continually seeking ways to enhance our service and solutions for clients.

e-Service is client-centred service

With the launch this year of our e-purchasing Web site, the e-supply chain took a critical step forward. With this seamless, end-to-end e-service, clients can find the goods and services they require and order on-line. Purchase-tracking, invoicing and payments can be handled on-line, too. Plus, our on-line catalogues make it easier to comparison shop to minimize costs.

In a move that will enhance our service to clients, we're eventually putting the entire supply chain on-line — from tendering to bidding to procurement. Soon it will be possible to access standing offers, establish contracts and make amendments, all from your desktop. And we will be able to manage every

step in the process electronically, for every requirement — from helicopters to building renovations to wharf repairs.

We're also developing on-line project management tools, combining the best of our technological know-how with our client-centred service. Of significant value to our clients for advancing their own e-service programs and initiatives, this innovation offers on-line collaboration, an interactive audit trail, increased efficiency, and instant communications. Among its many features, it will enable virtual tours of projects, such as renovations or new constructions.

While supporting these improvements, we'll be maintaining our commitment to fairness, transparency and integrity in procurement; and authority, identity and confidentiality checks will operate in the background, transparent to users.

e-Government is green government

For federal departments and agencies, our e-services and e-solutions offer the additional benefit of greening government. For example, our Direct Deposit initiative is saving paper — 1.77 million kilograms for the 1999–2000 fiscal year alone — while reducing costs

and increasing efficiency. And as e-programs like this continue to develop, so will their contribution to the greening of government.

Client satisfaction is important

Client satisfaction is a powerful motivator, driving our innovations in technology and e-commerce solutions. All our e-services and e-solutions work to save our clients time and money. That's why we're continually examining our processes, and looking for new ways to streamline our systems.

With this in mind, we're developing interactive files that will make our information holdings accessible on-line. For instance, federal departments will soon be able to check their own files at PWGSC to track a project or renew a lease.

Our results are measured on extended client reach, increased client satisfaction, and cost reductions in terms of operations, time, and paper consumption.

... and our people power

Behind every success lies a key factor — people. Our talented and dedicated people have the technical know-how and expertise to get the job done.

Achieving the goals of government on-line requires unprecedented levels of coordination among departments. The extensive collaboration needed to deliver the federal government's commitment depends on collegial, proven partnerships.

Our knowledge workers are leading the way to meet the goals of Government On-Line, drawing on the breadth and depth of their demonstrated skills. We understand how to deploy the combined strengths of our suppliers and partners, and ensure our clients benefit from the best service solutions environment that PWGSC technology can provide.

As the common service provider to federal departments and agencies, we have the experience, the technology, and the people power to ensure the Government of Canada meets its objectives.



**PWGSC — At Your Service
Across Canada**

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
National Capital	(819) 956-2310
Montréal	1 800 884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information on the Government of Canada	1 800 O-Canada (1 800 622-6232) canada.gc.ca

TTY/TDD: 1 800 465-7735

Visit us on the Web at
www.pwgsc.gc.ca

Or write to us at:

questions@pwgsc.gc.ca

or:

Corporate Relations Client Program
Communications Branch
Public Works and Government
Services Canada
Portage III, 16A1
11 Laurier Street
Hull, Québec K1A 0S5

différents ministères. Le respect de l'engagement du gouvernement fédéral nécessite une collaboration considérable, et il faut pouvoir compter sur l'esprit d'équipe et la collaboration des divers intervenants.

Nos travailleurs du savoir ouvrent la voie à la réalisation des objectifs de l'initiative Gouvernement en direct, en faisant appel à leurs vastes connaissances et compétences. Nous savons comment utiliser au mieux les forces de nos fournisseurs et de nos partenaires pour que nos clients profitent des meilleurs services que la technologie de TPSCG puisse offrir.

En tant que fournisseur de services communs aux ministères et organismes fédéraux, nous avons l'expérience, la technologie et les employés compétents pour nous assurer que le gouvernement du Canada atteint ses objectifs.

TPSCG : à votre service dans tout le Canada

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
Capitale nationale	(819) 956-2310
Montréal	1 800 884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information sur le gouvernement du Canada	1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
canada.gc.ca	
Téléscripteur/ATME : 1 800 465-7735	

Visitez notre site Web à l'adresse suivante :

www.tpsgc.gc.ca

Ou écrivez-nous au :

questions@tpsgc.gc.ca

ou :

Programme des Relations ministérielles
sur les services à la clientèle
Direction générale des communications
Travaux publics et Services
gouvernementaux Canada
Portage III, 16A1
11, rue Laurier
Hull (Québec) K1A 0S5

l'efficacité du processus et favorise les échanges immédiats. La gestion de projets en direct permettra, entre autres, de faire des visites virtuelles de sites où se déroulent des projets comme des travaux de rénovation ou de nouvelles constructions.

Tout en favorisant ces améliorations, nous continuerons à faire preuve d'équité, de transparence et d'intégrité dans le processus des achats, et les vérifications de l'autorisation, de l'identité et de la confidentialité des renseignements se feront de manière transparente pour les utilisateurs.

Gouvernement en direct est synonyme de gouvernement écologique

Pour les ministères et organismes fédéraux, nos services et nos solutions électroniques offrent l'avantage d'être écologiques. Par exemple, notre système de dépôt direct permet d'économiser le papier — 1,77 million de kilogrammes pour l'exercice 1999-2000 seulement — de réduire les coûts et de réaliser des gains d'efficacité. Et, à mesure que les programmes de ce genre continueront de se développer, leur apport à l'écologisation du gouvernement prendra de l'ampleur.

La satisfaction du client — c'est important

La satisfaction du client est une très grande source de motivation. Elle nous

Nos employés — notre richesse

Nos résultats se mesurent par une augmentation de notre clientèle, un taux de satisfaction accru et des réductions de coûts au chapitre des opérations, du temps utilisé et de la consommation de papier.

un bail.

L'évolution d'un projet ou renouveler propres dossiers à TPSCGC pour suivre fédéraux pourront bientôt vérifier leurs en direct. Par exemple, les ministères nos fonds de renseignements accessibles point des dossiers interactifs qui rendront Ainsi, nous sommes en train de mettre au point des dossiers interactifs qui rendront nos systèmes.

incite à poursuivre nos progrès technologiques et à rechercher des solutions pour le commerce et les services électroniques. Tous nos services et nos solutions électroniques permettent à nos clients d'économiser temps et argent. C'est pourquoi nous examinons nos processus régulièrement et nous cherchons toujours de nouveaux moyens de rationaliser

Chacun de nos succès repose sur un facteur clé — notre personnel. Nos employés compétents et dévoués possèdent le savoir-faire, l'expertise et les capacités nécessaires pour mener les projets à bien. La réalisation des objectifs du projet Gouvernement en direct exige une coordination sans précédent entre les

objectif consiste à tirer le maximum de nos compétences et de notre savoir-faire sur le plan technologique pour accélérer les transmissions et pour améliorer la connectivité, de manière à accroître la productivité, à réduire les coûts et à réaliser des économies pour nos clients. Par exemple, en installant des systèmes et des commandes techniques intelligents dans les immeubles, nous accroissons l'efficacité énergétique et réduisons le temps de réponse aux variations de température, tout en favorisant la gestion écologique des immeubles de l'Etat.

La qualité de notre service fait notre réputation

En tant que fournisseur de services communs aux ministères et aux organismes fédéraux, nous offrons toute une gamme de services pour faciliter le déroulement des activités quotidiennes du gouvernement. Même si nous avons acquis une très bonne réputation pour la qualité de notre service à la clientèle, nous ne nous contentons pas de cette réussite et nous sommes toujours à la recherche de solutions innovatrices pour améliorer notre service.

Service électronique — service axé sur la clientèle

Le lancement, cette année, de notre site Web pour les achats en direct a trans-

formé la chaîne d'approvisionnement électronique. Grâce à ce processus électronique intégré d'approvisionnement, les clients peuvent trouver les produits et les services dont ils ont besoin et les commander en direct. Le suivi des achats, la facturation et les paiements peuvent se faire en direct également. En outre, grâce à nos catalogues accessibles en direct, il est maintenant plus facile de comparer les prix et de réduire les coûts. Pour améliorer notre service à la clientèle, nous informatiserons toute la chaîne d'approvisionnement — des appels d'offres jusqu'aux achats en passant par la présentation des soumissions. Bientôt, il sera possible de consulter les offres à commandes, d'établir des contrats et d'apporter des modifications à partir de votre poste de travail. Et nous serons en mesure de gérer chaque étape du processus par voie électronique, quel que soit le projet de marché : achats d'hélicoptères, rénovation d'immeubles ou réparation de quais. Nous développons aussi la gestion de projets en direct, initiative qui associe notre plus haut savoir-faire technologique à notre service axé sur la clientèle. Instrument précieux pour nos clients, qui l'utilisent pour développer leurs propres programmes et projets de services électroniques, la gestion de projets en direct permet de collaborer en ligne et d'établir des pistes de vérification interactives, améliorer

Notre savoir-faire — la technologie

Nos réalisations quant à la Stratégie d'information financière (SIF) sont aussi dignes de mention. La SIF, nouveau système de gestion financière et de production de rapports, permet au gouvernement fédéral d'adopter un modèle de comptabilité d'exercice qui se rapproche sensiblement de celui du secteur privé. Pour que le développement et la réalisation de la SIF soient réussis, l'établissement d'un climat de confiance et de sécurité est crucial. Comme toujours, nous veillons à la sécurité de ce système et des paiements, éléments essentiels de la prestation efficace et efficiente de services financiers en direct. Nous développons la technologie et les logiciels de base qui amélioreront la production de rapports et la responsabilisation dans tout l'appareil gouvernemental. Ce travail comprend la création d'un système financier partagé pour les ministères fédéraux et d'un système de paiement qui traitera la plupart des 210 millions de paiements que le gouvernement émet à la population canadienne chaque année.

Connectivité

Aujourd'hui, la rapidité des transmissions et la connectivité sont des éléments importants, et elles ont une incidence sur notre travail de diverses façons. Notre

Canadiens et aux Canadiens d'obtenir des renseignements sur les programmes, les services et les occasions d'affaires offerts par le gouvernement.

À titre de constructeur et de gestionnaire du *Site du Canada* sur le Web, nous participons depuis quelques années à la réalisation du GED. Ce site est maintenant devenu le point d'accès principal aux programmes et aux services gouvernementaux offerts à la population du Canada. Parmi les trois portes d'accès supplémentaires au site, nous sommes responsables de la passerelle pour les Canadiens (Industrie Canada est responsable de la passerelle pour les entreprises, tandis qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada s'occupe de celle destinée aux étrangers).

Dans le cadre du développement de notre passerelle, nous collaborons avec les ministères fédéraux en établissant des liens et en élaborant des normes sur la manière dont nous conjuguons nos efforts pour assurer les meilleurs services possible à la population du Canada.

Nous sommes aussi responsables de l'Extranet fédéral, *Publiservice*, qui permet à tous les ministères d'avoir accès à un large éventail de renseignements et de services. Le développement de *Publiservice* nous permet de mettre en place l'infrastructure technologique nécessaire pour l'avenir.

Technologie

TPSGC — À la fine pointe de la technologie ...

Les travailleurs du savoir de TPSGC, grâce à notre technologie de pointe et à leurs vastes connaissances, ouvrent la voie à la réalisation des objectifs du Gouvernement en direct (GED). Nous développons la technologie novatrice qui transformera le GED et qui permettra d'exploiter pleinement ses ressources pour offrir une gamme complète de services et de solutions électroniques à nos clients, les ministères et organismes fédéraux.

Notre force — l'innovation

Nous construisons et gérons l'infrastructure commune de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) du gouvernement et nous en assurons l'entretien. Nous jouons aussi un rôle vital dans le développement et la mise en œuvre du GED dans tout le gouvernement fédéral. Par conséquent, la création d'une plate-forme électronique protégée pour les transactions effectuées en direct est une étape essentielle au succès de ce projet, et elle montre éloquentement notre force sur le plan de l'innovation.

La plate-forme électronique protégée, élément crucial d'un gouvernement réellement interactif, permettra de créer un environnement protégé, à haute

Notre responsabilité — l'accès

vitesse et à rendement élevé où la population canadienne pourra effectuer des transactions en toute confiance et de façon souple et pratique. En collaboration avec le Conseil du Trésor et d'autres intervenants des secteurs public et privé, nous nous acquitons bien de notre rôle de chef de file quant à la construction et à la mise en œuvre de la plate-forme électronique protégée.

Cette dernière offrira un accès en direct protégé et fiable aux services gouvernementaux, tout en protégeant les renseignements personnels. Les ministères fédéraux pourront compter sur notre infrastructure technologique pour donner à leurs clients un accès à des services entièrement protégés, y compris le transfert d'argent et de données confidentielles, qui pourraient être offerts éventuellement à des milliers, voire des millions de points de service aux quatre coins du pays.

Le projet de plate-forme électronique protégée se poursuit, et nous établissons actuellement plusieurs plans et projets portant sur les questions de sécurité et de confidentialité.

Notre expertise dans le domaine de la technologie nous permet de jouer un rôle capital dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED). Nous fournissons la puissante infrastructure électronique essentielle au nouvel environnement technologique, qui sert aux Canadiennes et aux Canadiens pour communiquer avec leur gouvernement, entre eux et avec le monde, tout en rendant le gouvernement encore plus efficace.

Pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), la mise en œuvre du GED signifie la prestation de services nouveaux et améliorés à nos clients, les autres ministères, pour les aider à faire ce qu'ils font le mieux, c'est-à-dire servir les Canadiennes et les Canadiens.

En ayant recours à notre technologie de pointe et à notre grande expérience et en nous fondant sur notre connaissance des complexités de l'environnement du gouvernement fédéral, nous mettons sur pied des services électroniques d'avant-garde pour répondre aux besoins de nos clients en matière de prestation de services en direct et de commerce électronique — des services et des solutions électroniques rapides, pratiques et sécuritaires, qui sont nécessaires à un gouvernement électronique.

Au fur et à mesure que cette transformation s'effectue, nous continuons de nous acquitter de nos fonctions avec équité, transparence et intégrité. Nous tirons profit de nos réussites grâce aux compétences et à l'expertise remarquables de notre personnel ainsi qu'aux partenariats productifs que nous avons établis avec d'autres ministères fédéraux.

TPSGC s'est engagé à mettre en œuvre le projet Gouvernement en direct en offrant des services de qualité. Pour ce faire, nous mettons à profit la vaste expertise de notre effectif et la puissance de nos solutions technologiques novatrices.



Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

ISBN : 0-662-65659-8

N° de cat. : P35-132/2001

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2001).

Service et solutions

Services gouvernementaux Canada

Travaux publics et

Gouvernement en direct

Place au

